

ટાટા મોટર્સ ફાઇનાન્સ સોલ્યુશન્સ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ - 2016-17

પરિચય

ટાટા મોટર્સ ફાઇનાન્સ સોલ્યુશન્સ લિમિટેડ ("TMF હોલ્ડિંગ્સ લિમિટેડની "સંપૂર્ણ માલિકીની પેટાકંપની") એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") માસ્ટર ડિરેક્શન DNBR ની દ્રષ્ટિએ ગ્રાહકોને પ્રેક્ટિસનું અસરકારક અવલોકન પૂરું પાડવા માટે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") અપનાવ્યો છે. કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓનાં સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા PD. 008/03.10.119/2016-17 નું પાલન કરવામાં આવશે. આ કોડ ગ્રાહકોને તેમને મેળતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓનાં સંદર્ભમાં પૂરતી જાણકારી સાથે નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપશે અને કંપની દ્વારા મંજૂર અને વિતરણ કરવામાં આવતી કોઈપણ લોન પર લાગુ થશે.

આ કોડ કંપનીની વેબ સાઈટ પર અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. આ કોડ કંપની દ્વારા તેની તમામ શાખા ઓફિસમાં અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

1. કોડનો ઉદ્દેશ્ય

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે લેવડદેવડમાં મિનીમમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રણાલીઓને પ્રોત્સાહન આપવા માટે
- ગ્રાહકોને સેવાઓમાંથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખવી તેની વધુ સારી સમજણ મેળવવા સક્ષમ બનાવવા પારદર્શિતા વધારવા માટે
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, હરીફાઈ દ્વારા બજાર ફોર્સને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા માટે.

2. અમારા મુખ્ય વાયદાઓ અને ઘોષણાઓ

અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથે લેવડદેવડ કરતી વખતે અમે કાર્યક્ષમ, ન્યાયી અને ખંતપૂર્વક કામ કરીશું

- અમે ઓફર કરેલા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ કોડમાં વાયદાઓ અને ધોરણોને પુરા કરીને, અને અમારા સ્ટાફ દ્વારા પાલન કરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ દ્વારા;
- તમામ નાણાકીય સેવાઓ તમામ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે તેની ખાતરી દ્વારા;
- વ્યાવસાયિક, નમ્ર અને ઝડપી સેવાઓ આપીને;
- નાણાકીય વ્યવહારોનાં સંદર્ભમાં નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓનો સચોટ અને સમયસર ખુલાસો કરીને.

અમે ગ્રાહકને અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરીશું,

નાણાકીય યોજનાઓ વિશે મૌખિક અને લેખિત માહિતી/સંચાર હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષા અથવા ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં આપીને:

અમારી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતું નથી તેની ખાતરી કરીને;
વ્યવહારોની નાણાકીય અસરો સમજાવીને;
ગ્રાહકને નાણાકીય યોજના પસંદ કરવામાં મદદ કરીને.

ખોટી પડતી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સક્રિય રીતે પગલાં લેશું:

- ઝડપથી ભૂલો સુધારીને;
- ગ્રાહકની ફરિયાદોનું ઝડપથી નિવારણ કરીને;
- તો પણ જો ગ્રાહકો અમારી મદદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અમારા ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે જણાવીને;
- અજાણતા વસૂલવામાં આવેલા કોઈપણ ચાર્જને રિફંડ કરીને
- જવાબદાર બનીને અને સ્ટાફનાં અયોગ્ય વર્તનનાં કિસ્સામાં સુધારાત્મક પગલાં લઈને

3. બિન-ભેદભાવપૂર્ણ નીતિ

અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મનાં આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં.

4. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા:

- કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લેનારનાં હિતને અસર કરે છે જેથી લેનાર જાણકારી સાથે નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ બને છે. લોન અરજી ફોર્મમાં લોન અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવેલા હોય છે.
- કંપની તમામ લોન અરજીઓ માટે એક સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ વીસ (21) દિવસની અંદર અથવા બધી રીતે બરાબર ભરેલા અરજી ફોર્મ મળ્યાની તારીખથી ઉધાર લેનાર અને કંપની વચ્ચે પરસ્પર સંમત થઈ શકે તેવા વિસ્તૃત સમયની અંદર કરવામાં આવશે અને જારી કરાયેલી સ્વીકૃતિમાં તે જ જણાવવામાં આવશે.
- જો કોઈ વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તેની જાણ તરત જ લેનારાઓને કરવામાં આવશે.
- અરજદાર અથવા ઉધાર લેનાર સાથેનાં તમામ સંદેશાવ્યવહાર અરજદાર અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં જ હોવા જોઈએ.

5. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

- કંપની ઉધાર લેનારની ધિરાણ યોગ્યતા પર યોગ્ય ધ્યાન રાખશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટેનું એક મહત્વપૂર્ણ પરિબળ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ, માપદંડો અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- લેનારને લેખિત મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા બીજી કોઈ રીતે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. આ પત્રમાં વ્યાજનાં વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો શામેલ હોવી જોઈએ અને ઉધાર લેનારે આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિનો રેકૉર્ડ રાખવો જોઈએ.
- કંપનીએ ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉપરોક્ત મંજૂરી પત્ર પર ઉધાર લેનારાઓની સહી સાથે “હું/અમે તમામ નિયમો અને શરતોનો સ્વીકારીએ છીએ જે મારા/અમારા દ્વારા વાંચવામાં અને સમજવામાં આવ્યા છે” હેઠળ સ્વીકૃતિ મેળવશે. કંપની આવી સ્વીકૃતિનો રેકૉર્ડ જાળવી રાખશે.
- લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઉધાર લેનારાઓને લોન કરાર સાથે જોડાયેલા તમામ બિડાણોની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ આપવા માટે કંપની હંમેશા બંધાયેલી રહેશે. કંપની એ ખાતરી કરશે કે લોન કરાર અને તમામ ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવેલ તમામ બિડાણોમાં નિયમો અને શરતો અને વ્યાજ દર ટર્મ શીટના રૂપમાં શામેલ છે, જે લોન કરાર સાથે જોડવામાં આવશે.
- કંપનીએ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરવો પડશે.

6. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- કંપનીએ વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે અને વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જીસ વધુ પડતા નથી તે નક્કી કરવા અને તેની ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ તૈયાર કરી છે. કંપની, વિતરણ સમયે, ખાતરી કરશે કે લોન અને એડવાન્સિસનાં વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ ઉપરોક્ત આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું ચુસ્તપણે પાલન કરે છે. વ્યાજ દરનું મોડલ કંપનીની વેબસાઇટ (www.tmf.co.in) પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યું છે.
- ઉધાર લેનાર દ્વારા મંજૂરી પત્રનાં તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન કર્યા પછી તરત જ વિતરણ કરવામાં આવશે.
- વિતરણનું શેડ્યુલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જીસ, પ્રિ-પેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારનાં કિસ્સામાં કંપની ઉધાર લેનારને નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં ફેરફાર માત્ર હવે પછીથી લાગુ પડે.

7. વિતરણ પછી દેખરેખ:

- ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછો ખેંચતો/વેગ આપતો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- ઉધાર લેનારે ઓફર કરેલી તમામ સિક્યોરિટીઝ તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પછી કોઈપણ કાયદેસરનાં અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેનાં પૂર્વાધિકારને આધીન હોવા પર રિલીઝ કરવામાં આવશે. જો પ્રતિદાવાનાં આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવા અને જે શરતો હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાની પતાવટ અથવા ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- કંપનીએ વાહનોનાં પુનઃ કબજાનાં સંદર્ભમાં RBA દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ. પારદર્શિતાની ખાતરી કરવા માટે, કરાર/લોન કરારનાં નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ.

- i. કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- ii. જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- iii. ગીરવી મુકેલી વસ્તુનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- iv. મિલકતનાં વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી છેલ્લી તક અંગેની જોગવાઈ;
- v. ઉધાર લેનારને કબજો પાછો આપવાની પ્રક્રિયા; અને
- vi. મિલકતનાં વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

8. સામાન્ય

- a) લોન કરારમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય તેવી નવી માહિતી કંપનીનાં ધ્યાનમાં આવે.
- b) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે ખોટા સમયે ઉધાર લેનારાઓને પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે.
- c) કંપની બેદરકાર ગ્રાહકોને 0700 કલાકથી 2100 કલાકની વચ્ચે કોલ કરશે સિવાય કે ઉધાર લેનારનાં વ્યવસાયનાં ખાસ સંજોગોમાં તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર કોલ કરવાની જરૂર ન હોય.
- d) કંપની, જો જરૂરી પડે તો, માત્ર લેણાંની વસૂલાતનાં ઉદ્દેશ્યથી, બેદરકાર ઉધાર લેનાર પાસેથી તેની પાસેથી વસૂલવામાં આવેલ સિક્યોરિટી ચાર્જ લાગુ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે અને તેનો ઉદ્દેશ્ય મિલકતની તરંગી વંચિત કરવાનો રહેશે નહીં.
- e) કંપની એ ખાતરી કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેના અમલીકરણની પુરી પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક હોય.
- f) અકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતી મળે ત્યારનાં કિસ્સામાં, સહમતી અથવા અસહમતી એટલે કે કંપનીને વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી વીસ (21) દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાનાં અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- g) કંપની એ ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ આપવામાં આવી છે.

9. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- a) કંપનીએ ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સ્થાપના કરી છે. કંપની અને તેની આઉટસોર્સ એજન્સીઓને લગતી તમામ ફરિયાદો ફોલોઅપ, ટ્રેકિંગ અને રિઝોલ્યુશન માટે CRM માં નોંધવામાં આવશે. CRM માં નોંધવામાં આવેલી ફરિયાદો નિર્ધારિત ટર્નઅરાઉન્ડ સમયની અંદર પ્રતિભાવ/નિરાકરણ માટે યોગ્ય વિભાગોને મોકલવામાં આવશે.
- b) કંપની સંબંધિત વિભાગોનાં વડાઓ અને વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને નિયમિત ધોરણે ઉકેલાયેલી અને બાકી રહેલી તમામ ફરિયાદોનો જરૂરી વિકાસ અને રિપોર્ટિંગની ખાતરી કરશે.
- c) ગ્રાહકની ફરિયાદોનાં નિવારણની સુવિધા માટે, કંપનીએ નીચેનાં સ્તરો સ્થાપિત કર્યા છે.

સ્તર 1	નીચેનામાંથી કોઈપણ એક
	• શાખાઓ: સોમ-શુક્ર (સવારે 9.30 થી સાંજે 6.00 વાગ્યા સુધી) શનિ (સવારે 9.30 થી 1.30 વાગ્યા સુધી) • ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર : 1800-209-0188 સોમ-શનિ (સવારે 9.00 થી સાંજે 7.00 વાગ્યા સુધી) • Customercare@tmf.co.in પર ઇમેઇલ કરો • વેબસાઇટ: www.tmf.co.in • વોટ્સએપ : 7700910888

સ્તર 2	જો 10 દિવસ ની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે (સ્તર મુજબ વધેલી ફરિયાદો માટે લાગુ) તો કૃપા કરીને લેવલ 1 - 022-6181 5665 માં આપેલા સંદર્ભ નંબર સાથે અમારા ગ્રાહક સેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી શ્રી મલિક શૌખનો સંપર્ક કરો અથવા ગ્રાહક સેવા વિભાગને લખો Tata Motors Finance Ltd, 2nd Floor, A Wing, I Think Techno campus, Off Pokhran Road No 2, Thane (West) Maharashtra 400 601
સ્તર 3	જો 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, ગ્રાહકો નીચે આપેલા સરનામે RBI નાં DNBS નાં પ્રાદેશિક કાર્યાલયમાં ઓફિસર-ઈનચાર્જને અપીલ કરી શકે છે: ભારતીય રિઝર્વ બેંક, નોન બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ, મુંબઈ પ્રાદેશિક કાર્યાલય, ત્રીજો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન, ભાયખલા, મુંબઈ 400008. ઇમેલ આઈડી : dnbsmro@rbi.org.in

10. સામયિક રીવ્યુ

- a) કંપની ગ્રાહકને આપવામાં આવતી સેવાઓ પર ફીડબેક આપવા વિનંતી કરશે. આ સ્ટાફ દ્વારા સીધા સંપર્ક દ્વારા, અથવા customercare@tmf.co.in ઇમેલ દ્વારા તેની વેબસાઈટ પર, મુખ્ય કાર્યાલયને પત્રો દ્વારા અથવા સમય સમય પર હાથ ધરવામાં આવતા ચોક્કસ ગ્રાહક સંતોષ સર્વેક્ષણ દ્વારા કરી શકાય છે.
- b) કોડની સામયિક રીવ્યુ અને મેનેજમેન્ટનાં વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી કંપની દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે અને આવી રિવ્યુઓ એકીકૃત અહેવાલ કંપનીનાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને નિયમિત સમયાંતરે સબમિટ કરવામાં આવશે.
- કંપની વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની ભાવનાને અનુસરીને અને તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડતી હોય તે રીતે આ કોડનું પાલન કરશે.
- થાણે,
- 26 સપ્ટેમ્બર 2023 નાં રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા છેલ્લે રીવ્યુ કરવામાં આવી અને અપનાવવામાં આવી.